

Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Proses Pengambilan Keputusan dalam Mewujudkan Peningkatan Kinerja Pegawai

Ella Handayani

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

Abstrak. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis tentang pengaruh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan metode deskriptif dengan teknik survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi dan studi lapangan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian adalah analisis statistik dengan model analisis jalur (*path analysis*). Lokasi penelitian adalah di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut, dengan jumlah responden sebanyak 48 responden. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif secara signifikan terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk dapat menghasilkan proses pengambilan keputusan yang baik dapat dilakukan dengan mempersepsi kepemimpinan dengan positif dan mengarahkan komunikasi interpersonalnya secara optimal sehingga terwujud peningkatan kinerja pegawai tersebut dengan optimal pula

Kata kunci: kepemimpinan, komunikasi interpersonal, proses pengambilan keputusan, peningkatan kinerja pegawai

1. Pendahuluan

Permasalahan yang terjadi saat ini yang berkaitan dengan stagnansinya peningkatan kinerja pegawai adalah salah satu permasalahan kepegawaian yang dihadapi oleh pemerintah saat ini. Kondisi tersebut diduga antara lain karena dampak dari persepsi pegawai terhadap kepemimpinan pemimpinnya yang kurang baik dan kemampuan komunikasi interpersonalnya yang rendah. Fenomena masalah mengenai peningkatan kinerja pegawai, berdasarkan pengamatan peneliti memiliki keterkaitan dengan beberapa faktor lain, di antaranya kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan pada para pegawai BKD Kabupaten Garut. Fenomena masalah tersebut memiliki hubungan sebab akibat yang harus diteliti lebih jauh, karena menurut UU Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 ayat 5 menyatakan bahwa nilai dasar seorang pegawai dalam manajemen kepegawaian adalah: Mengutamakan kepemimpinan yang berkualitas tinggi, Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerjasama, Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian, dan Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai. Artinya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal akan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai dengan didukung pula oleh proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif.

Terdapat dugaan bahwa fakta-fakta pada fenomena masalah tersebut memiliki hubungan sebab akibat yang harus diteliti lebih jauh. Sehubungan dengan itu, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul “Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut”.

2. Metodologi

Penelitian merupakan proses mengumpulkan, menganalisis, dan menerjemahkan informasi dan/atau data secara sistematis untuk menambah pemahaman terhadap suatu fenomena tertentu (Ramdhani, 2013). Penelitian menggunakan metode ilmiah dengan cara pengumpulan data dan uji analisis dari hipotesis (Ramdhani & Ramdhani, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan metode deskriptif dengan teknik survey. Metode penelitian kuantitatif bertolak dari studi pendahuluan pada obyek yang diteliti (*preliminary study*) melalui fakta-fakta empiris dengan terlebih dahulu membaca berbagai referensi atau teori. Penelitian deskriptif meliputi: lebih memperhatikan dalam mendapatkan sampel populasi yang representatif dalam penelitian, dan teknik atau prosedur pengumpulan data yang lebih tepat dengan pernyataan masalah lebih jelas (Iskandar, 2016).

Teknik penelitian ini menggunakan teknik survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuosioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mengkaji gejala atau fenomena yang diamati. Untuk melihat kondisi objektif, peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjangring dan mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Variabel X1: Kepemimpinan (Moehariono, 2014)	a. Berorientasi pada hasil	1) Memiliki keinginan menjadi yang terbaik
			2) Memiliki target yang akan dicapai
		b. Kemampuan mengembangkan pegawai	1) Mampu mendorong potensi bawahan
			2) Mampu melihat kompetensi bawahan dan mengarahkan diklat yang sesuai
		c. Kemampuan mempengaruhi pegawai	1) Mampu memberikan pengaruh kepada bawahan
			2) Mampu mengarahkan bawahan
		d. Kemampuan membangun relasi	1) Melibatkan diri dalam interaksi sosial di lingkungan kerja
			2) Terciptanya interaksi yang baik dengan rekan kerja

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
2	Variabel X₂: Komunikasi interpersonal (Iskandar, 2016; Effendy, 2009)	a. <i>Systemic</i> , adanya rencana terhadap hal yang akan dilakukan	1) Mampu memonitor komunikasi
			2) Mampu mengelola pemikiran sebelum menyampaikan pada lawan bicara
		b. <i>Unique</i> , kemampuan memahami situasi sosial dan mengadaptasinya	1) Memfasilitasi lawan bicara
			2) Mampu mengemukakan pendapat disertai alasan yang logis dan rasional
		c. <i>Transactional</i> , pemahaman terhadap yang diinginkan orang lain dan mengadaptasinya	1) Adanya pemahaman terhadap yang diinginkan lawan bicara
			2) Berusaha memahami apa yang diinginkan oleh lawan bicara
		d. <i>Selective</i> , keterampilan dalam mengidentifikasi hal-hal yang dicapai	1) Menyeleksi hal-hal yang telah dicapai selama proses komunikasi
			2) Mengevaluasi kemungkinan-kemungkinan yang belum diselesaikan dalam komunikasi
3	Variabel Y: Proses Pengambilan Keputusan (Wibowo, 2013)	a. <i>Define</i> , pendefinisian masalah	1) Membaca dan mengikuti informasi
			2) Membuat pertimbangan dalam menilai apa penyebab sebelumnya
		b. <i>Examine</i> , pengumpulan dan analisis data	1) Melihat keterlibatan pihak-pihak terkait
			2) Menganalisis, menginterpretasi dan mendokumentasi-kan data organisasi
		c. <i>Consider</i> , penentuan alternatif-alternatif	1) Memberikan perhatian terhadap kekuatan dan kelemahan organisasi
			2) Menganalisa peluang dan ancaman dari luar organisasi
		d. <i>Involve</i> , keterlibatan orang lain dalam mencari gagasan alternatif	1) Terbuka mendapatkan masukan dari pihak lain
			2) Aktif bertukar pikiran dengan berbagai pihak
		e. <i>Decide</i> , penentuan alternatif terbaik dan mengimplementasikannya	1) Mampu menyelaraskan permasalahan dengan alternatif strategi
			2) Mampu menyelaraskan permasalahan dengan alternatif strategi
		f. <i>Evaluation</i> , evaluasi Keputusan	1) Mampu menganalisa kebermanfaatan dari keputusan yang diambil

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel Penelitian

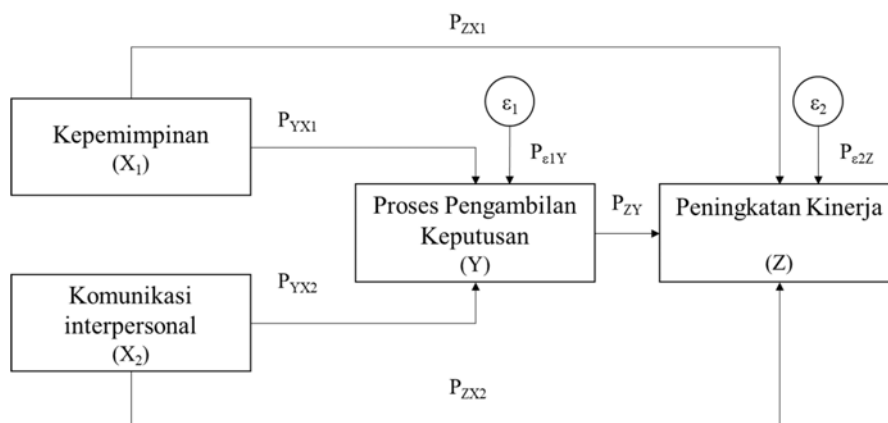
No	Variabel	Dimensi	Indikator
			2) Mampu membedakan keuntungan dan kerugian dari keputusan yang telah dibuat
4	Variabel Z: Peningkatan Kinerja (Iskandar, 2017)	a. Proses Kerja	1) Perencanaan
			2) Pelaksanaan (koordinasi)
			3) Evaluasi (pengawasan)
		b. Hasil Kerja	1) <i>Inputs</i>
			2) <i>Outputs</i>
			3) <i>Outcomes</i>
			4) <i>Benefits</i>
			5) <i>Impacts</i>

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi pelaksanaan kebijakan publik, dimana pelaksanaan kebijakan publik didefinisikan sebagai implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Untuk memperkuat hasil penelitian dilakukan verifikasi hasil penelitian dengan hasil observasi, wawancara, dan studi literatur sebagaimana yang direkomendasikan oleh (Ramdhani & Ramdhani, 2014), dan (Ramdhani, et al., 2014). Responden dalam penelitian adalah pegawai yang berada di bawah kepemimpinan Kepala Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut yang minimal telah bekerja di BKD Kabupaten Garut sejak bulan Januari 2017, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 48 orang.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menguji fakta empiris tentang pengaruh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut. Selanjutnya untuk mempermudah analisis, dilakukan pemodelan terhadap fokus penelitian dalam bentuk paradigma penelitian. Model adalah penyederhanaan dari dunia nyata yang dapat memperlihatkan relasi antar variabel (Amin & Ramdhani, 2006). Paradigma penelitian yang dianalisis disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1: Paradigma Penelitian

Hasil penelitian menyajikan hasil perhitungan statistika, yang dapat diwakili dalam bentuk tabel, sebagaimana tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisa Statistika

Hipotesis Utama	Koefisien jalur	F_{hitung}	F_{tabel}	Determinan	Makna hubungan
Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut	0,82	65,823	1,638	0,8178	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Determinan	Makna hubungan
Pengaruh kepemimpinan terhadap proses pengambilan keputusan	0,4169	4,77	2,02	0,52	Signifikan
Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan	0,0872	6,15	2,02	0,19	Signifikan
Pengaruh kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai	0,0084	0,61	2,02	0,068	Tidak Signifikan
Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja pegawai	0,0485	2,92	2,02	0,15	Signifikan
Pengaruh proses pengambilan keputusan terhadap peningkatan kinerja pegawai	0,450	4,29	2,02	0,595	Signifikan

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Garut

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,82, artinya secara kualitatif gambaran hubungan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, komunikasi interpersonal, proses pengambilan keputusan, dan peningkatan kinerja pegawai saling membutuhkan dan memiliki hubungan yang kuat, artinya proses pengambilan keputusan harus didukung dan atau dipertahankan oleh kepemimpinan dan komunikasi interpersonal yang baik, sehingga peningkatan kinerja pegawai dapat diwujudkan. Kemudian berdasarkan pengujian hipotesis keberartian determinasi total, diperoleh nilai $F_{hitung} = 65,82$ dan $F_{tabel} = 1,638$, dalam kaidah keputusan dapat dilihat bahwa: tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan terima H_1 ; serta terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tolak H_1 , artinya bahwa variabel kepemimpinan dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara nyata dan positif serta signifikan terhadap variabel proses pengambilan keputusan sehingga peningkatan kinerja pegawai terwujud.

Signifikansi nilai hasil pengujian di atas, didukung pula oleh besaran nilai koefisien *Determinasi* ($R^2 YZX$) sebesar = 0.8178. Nilai ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai sebesar 81,78%. Kemudian signifikansi nilai hasil pengujian di atas juga didukung pula oleh besaran nilai epsilon sebesar 18,22%, dimana proses pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja pegawai diduga dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel kepemimpinan, dan komunikasi interpersonal yang tidak dimasukkan ke dalam model. Diantaranya pendidikan dan pelatihan, keterampilan, disiplin kerja, sikap dan etika kerja, motivasi gaji dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja (Ramdhani, et al., 2017), hubungan individual, teknologi, sarana produksi, manajemen, kesempatan berprestasi dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

3.2.2 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan akan dapat berjalan dengan optimal jika kepemimpinan dipersepsi oleh para pegawai secara baik. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap proses pengambilan keputusan sebesar 52%, sedangkan sisanya sebesar 48% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel kepemimpinan yang tidak dimasukkan ke dalam model (*epsilon*). *Epsilon* ini cukup besar. Dari hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Pengembangan Kompetensi BKD Kabupaten Garut mengatakan bahwa para pegawai BKD Kabupaten Garut sudah melakukan fungsi-fungsi manajemen kepegawaian melalui proses pengambilan keputusan sesuai dengan kewenangannya secara baik. Kepemimpinan Kepala BKD telah dipersepsi dengan cukup baik pula, terutama dalam kompetensinya yang berorientasi pada hasil/ prestasi, pengembangan pegawai, kemampuan mempengaruhi pegawai, dan kemampuan membangun relasi/ hubungan.

Varibel lain (*epsilon*) yang diduga mempengaruhi proses pengambilan keputusan adalah alternatif pemecahan masalah dan lingkungan pengambilan keputusan.

3.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Proses Pengambilan Keputusan

Dari pengujian diketahui bahwa pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel proses pengambilan keputusan menunjukkan pengaruh langsung sebesar 8,72% dan tidak langsung sebesar 10,28% dan sisanya sebesar 39% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti (*epsilon*). Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, variabel lain (*epsilon*) yang diduga mempengaruhi proses pengambilan keputusan adalah kepemimpinan, baik pejabat pimpinan tinggi pratama dalam memimpin bawahannya, maupun gaya kepemimpinan yang sesuai dengan lingkungan BKD Kabupaten Garut

3.2.4 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai

Dari hasil pengujian diketahui pengaruh kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,0688 atau sebesar 6,88% dari 81,78% pengaruh keseluruhan variabel kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan. Dan sisanya 18,22% tidak dimasukkan ke dalam model. Rendahnya pengaruh ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kepemimpinan. Hasil pengujian ini sesuai dengan observasi di lapangan yang menunjukkan kondisi faktual bahwa meskipun para pegawai BKD Kabupaten Garut sebagai unsur pendukung pelaksana pelayanan pemerintahan telah menerapkan dan melakukan fungsi-fungsi manajemen kepegawaian dengan cukup baik melalui kepemimpinan Kepala BKD dengan baik, namun ternyata hal tersebut belum memadai untuk menjamin terwujudnya peningkatan kinerja.

Berdasarkan pengamatan peneliti, variabel lain (*epsilon*) yang diduga mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai adalah motivasi kerja, faktor pembinaan, faktor dukungan dan kerjasama dari mitra dan pihak lain yang terkait, dan faktor akses terhadap sumber informasi (Pamoragung, et al., 2006; Ramdhani, et al., 2006; Aulawi, et al., 2017).

3.2.5 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai

Dari hasil pengujian diketahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,1544 atau sebesar 15,44% dari 81,78% pengaruh keseluruhan variabel kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan. Sisanya sebesar 18,22% tidak dimasukkan ke dalam model. Rendahnya pengaruh ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi interpersonal. Hasil pengujian ini sesuai dengan observasi di lapangan yang menunjukkan kondisi faktual bahwa meskipun para pegawai BKD Kabupaten Garut sebagai unsur pendukung pelaksana pelayanan pemerintahan telah menerapkan dan melakukan fungsi-fungsi manajemen kepegawaian dengan cukup baik melalui kemampuan komunikasi interpersonal dengan optimal, namun ternyata hal tersebut belum memadai untuk menjamin terwujudnya peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan peneliti, variabel lain (*epsilon*) yang diduga mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai adalah motivasi kerja, faktor pembinaan, faktor dukungan dan kerjasama dari mitra dan pihak lain yang terkait, dan faktor akses terhadap sumber informasi.

3.2.6 Pengaruh Proses Pengambilan Keputusan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai

Peningkatan kinerja pegawai akan berkembang dengan baik jika proses pengambilan keputusan dapat berjalan dengan optimal. Besarnya pengaruh proses pengambilan keputusan terhadap peningkatan kinerja pegawai sebesar 59,46% dari 81,78% pengaruh keseluruhan variabel kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan. Sedangkan sisanya sebesar 18,22% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel proses pengambilan keputusan yang tidak dimasukkan ke dalam model (*epsilon*). Dari hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Pengembangan Kompetensi BKD Kabupaten Garut mengatakan bahwa para pegawai BKD Kabupaten Garut sudah melakukan fungsi-fungsi manajemen kepegawaian melalui proses pengambilan keputusan sesuai dengan kewenangannya secara baik. Kepemimpinan Kepala BKD telah dipersepsi dengan cukup baik pula, terutama dalam kompetensinya yang berorientasi pada hasil/prestasi, pengembangan pegawai, kemampuan mempengaruhi pegawai, dan kemampuan membangun relasi/hubungan.

Varibel lain (*epsilon*) yang diduga mempengaruhi proses pengambilan keputusan adalah pendidikan dan pelatihan, keterampilan, disiplin kerja, sikap dan etika kerja, motivasi gaji dan kesehatan, tingkat penghasilan, dan jaminan sosial.

4. Kesimpulan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif secara signifikan terhadap proses pengambilan keputusan dalam mewujudkan peningkatan kinerja pegawai BKD Kabupaten Garut. Adapun pengujian pada sub-sub hipotesis menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan proses pengambilan keputusan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Mengingat terdapat beberapa temuan penting pada penelitian serta keterbatasan dalam penelitian ini maka diharapkan pada masa yang akan datang berbagai pihak dapat meneliti lebih lanjut faktor lain (*epsilon*) dari variabel-variabel penelitian ini, dimana faktor lain di luar penelitian yang diduga mempengaruhi proses pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja pegawai adalah pendidikan dan pelatihan, keterampilan, disiplin kerja, sikap dan etika kerja, motivasi gaji dan kesehatan, tingkat penghasilan, dan jaminan sosial.

Daftar Pustaka

- Amin, A. S. & Ramdhani, M. A., 2006. Konfigurasi Model untuk Sistem Pendukung Keputusan. *Majalah Ilmiah Ekonomi Komputer*, 16(1), pp. 11-19.
- Aulawi, H. et al., 2017. Functional Need Analysis of Knowledge Portal Design in Higher Education Institution. *International Journal of Soft Computing*, 12(2), pp. 132-141.
- Effendy, O. U., 2009. *Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Iskandar, J., 2016. *Manajemen Publik*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J., 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga.
- Iskandar, J., 2017. *Kapita Selekta Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga.

- Pamoragung, A., Suryadi, K. & Ramdhani, M. A., 2006. *Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia Through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal*. Marburg, Academic Conferences Limited, pp. 341-347.
- Ramdhani, A. & Ramdhani, M. A., 2017. Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), pp. 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A. & Ainisyifa, H., 2017. Conceptual Framework of Corporate Culture Influenced on Employees Commitment to Organization. *International Business Management*, 11(3), pp. 826-803.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A. & Amin, A. S., 2014. Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), pp. 47-56.
- Ramdhani, M. A., 2013. *Metodologi Penelitian dalam Riset Teknologi Informasi*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A. & Ramdhani, A., 2014. Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(2), pp. 11-19.
- Ramdhani, M. A. & Ramdhani, A., 2016. *Penelitian Pemasaran*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ramdhani, M. A., Suryadi, K. & Susantosa, P., 2006. Telematic Policy Analysis in Developing Countries: A Case Study in Garut District-indonesia. *Journal of Applied Sciences Research*, 2(1), pp. 58-66.
- Wibowo, 2013. *Manajemen Kinerja*. 3 ed. Jakarta: RajaGrafindo Persada.